Vol. 11, No 2, Autumn & Winter 2022 ISSN(Print): 2251-6344 ISSN(Online): 2538-4112

Library and Information Science Research

https://Infosci.um.ac.ir

Research Article DOI: 10.22067/infosci.2021.23563.0

Positive Thinking of Librarians of Mashhad Public Libraries and Its Effect on Their Communication Skills

Narges Afkhami[1], Masoumeh Tajafari[2], Mohsen Nowkarizi[3], Seyyed Mohsen Asgharinekah[4]

Recived: 4/5/2018 Accepted: 6/7/2021

Abstract

Introduction: One of the important personality traits is positive thinking that increases the ability to create skills. On the other hand, having employees with strong communication skills is one of the important factors in the success of any service organization. Thus, the aim of this study was to investigate the status of positive thinking of the librarians of Mashhad public libraries and its effect on their communication skills.

Methodology: This study was an applied research that has been conducted through survey. The research population included all the librarians of Mashhad public libraries (70 people). The desired sample (59 people) was selected based on Krejcie and Morgan's sample size table through simple random sampling. The required data were collected by Ingram and Visnicky's positive thinking questionnaire and a researcher-made questionnaire of communication skills. The gathered data were analyzed through the SPSS using descriptive and inferential statistics.

Findings: The findings showed that the level of positive thinking of the librarians was undesirable. Positive thinking had a significant effect on communication skills of the librarians. A detailed analysis showed that some of the positive thinking components had a greater effect on the components of verbal and non-verbal communication skills. The "positive daily thinking" and "others' evaluations of self" components had the most effect on verbal communication skills. Also, the component of "others' evaluations of self" had the most effect on non-verbal communication skills. However, the "self-confidence" component had the least effect on verbal and non-verbal communication skills.

Conclusion: According to the results of this study, learning or enhancing positive-thinking will directly affect the enhancement and improvement of the librarians' communication skills. Therefore, improvement of the librarians' positive thinking through the implementation of workshops and training courses, under the supervision of professional associations and the allocation of certain budgets for all costs of these activities is proposed.

Keywords: Communication Skills, Positive Thinking, Librarians, Public Libraries, Mashhad

Citation: Afkhami, N., Tajafari, M., Nowkarizi, M., Asghari Nekah, S. (2022). Positive Thinking of Librarians of Mashhad Public Libraries and Its Effect on Their Communication Skills. Library and Information Science Research, 11(2), 153-170. doi: 10.22067/infosci.2021.23563.0

1 . MA Student in Knowledge and Information Science, Department of Knowledge and Information Science, Ferdowsi University of Mashhad
2 . Assistant Prof., Department of Knowledge and Information Science, Ferdowsi University of Mashhad, (Corresponding Author), Email: tajafari@um.ac.ir
3 . Professor, Department of Knowledge and Information Science, Ferdowsi University of Mashhad
4 . Associate Prof, Department of Educational and Counseling Psychology, Ferdowsi University of Mashhad

پژوهشنامه کتابداری و اطلاع رسانی
https://infosci.um.ac.ir

مقاله پژوهشی	DOI: 10.22067/infosci.2021.23563.0	دسترسی آزاد

بررسی وضعیت مثبت اندیشی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد و تأثیر آن بر مهارت‌های ارتباطی این کتابداران

نرگس افخمی[۱]، معصومه تجعفری[۲]، محسن نوکاریزی[۳]، سیدمحسن اصغری نکاح[۴]

تاریخ دریافت: ۹۷/۲/۱۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۴/۱۵

چکیده

مقدمه: یکی از ویژگی‌های شخصیتی مهم در افراد، مثبت‌اندیشی است که توانایی ایجاد مهارت‌ها را افزایش می‌دهد. از سویی، داشتن کارکنانی با مهارت‌های ارتباطی قوی، یکی از عوامل مهم موفقیت یک سازمان خدماتی است. بنابراین هدف این پژوهش، بررسی وضعیت مثبت‌اندیشی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد و تأثیر آن بر مهارت‌های ارتباطی آنها است.

روش‌شناسی: پژوهش حاضر از نوع کاربردی بود و به روش پیمایشی انجام شد. جامعه پژوهش کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد (۷۰ نفر) بودند. نمونه موردنظر (۵۹ نفر) بر اساس جدول حجم نمونه کرجسی و مورگان، با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد مثبت‌اندیشی اینگرام و ویس‌نیکی و پرسشنامه محقق‌ساخته مهارت‌های ارتباطی بود که روایی آنها مورد تأیید قرار گرفت و پایایی هر دو پرسشنامه نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ تأیید گردید. داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی به کمک نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌اس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که میانگین همه مؤلفه‌های مثبت‌اندیشی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد پایین‌تر از سطح مطلوب بود. همچنین، مثبت‌اندیشی به‌طور معناداری بر مهارت‌های ارتباطی کتابداران تأثیر داشت. بررسی جزئی‌تر نشان داد که برخی مؤلفه‌های مثبت‌اندیشی اثرگذاری بیشتری بر مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی کتابداران داشتند، به طوری که مؤلفه تفکر مثبت روزانه و ارزیابی دیگران از خویش بیشترین تأثیر را بر مهارت‌های ارتباط کلامی داشت. همچنین، مؤلفه‌ای که بیشترین تأثیر را بر مهارت‌های ارتباط غیرکلامی داشت، مؤلفه ارزیابی دیگران از خویش بود. در مقابل، مؤلفه خوداعتمادی کمترین تأثیر را بر مهارت‌های ارتباط کلامی و غیرکلامی داشت.

نتیجه: با توجه به نتایج پژوهش حاضر، فراگیری یا تقویت توان مثبت‌اندیشی به‌صورت مستقیم در افزایش و بهبود مهارت‌های ارتباطی اثرگذار خواهد بود. بنابراین تقویت مثبت‌اندیشی کتابداران از طرق مختلف از جمله اجرای کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی، زیر نظر گروه‌ها و انجمن‌های حرفه‌ای، و تخصیص بودجه معین برای کلیه هزینه‌های این فعالیت‌ها پیشنهاد می‌شود.

کلیدواژه‌ها: مثبت‌اندیشی، مهارت‌های ارتباطی، کتابداران، کتابخانه‌های عمومی، مشهد.

۱. دانش‌آموخته کارشناسی ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، narges.afkhami3@gmail.com

۲. استادیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول)، tajafari@um.ac.ir

۳. استادگروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، mnowkarizi@um.ac.ir

۴. دانشیار گروه روانشناسی مشاوره و تربیتی، دانشگاه فردوسی مشهد، asghari-n@um.ac.ir

مقدمه و بیان مسئله

خصوصیات فردی و شخصیتی بر رفتار و ارتباطات آدمی تأثیرگذار است. یکی از ویژگی‌های شخصیتی عمده که زمینه را برای برقراری ارتباط مؤثر فراهم کرده و به‌طور معنی‌داری بر اثربخشی ارتباطات تأثیر می‌گذارد، مثبت‌اندیشی است (هارجی، ساندرز و دیکسون[1]، ۱۳۸۴). مثبت‌اندیشی را می‌توان استفاده کردن از تمامی ظرفیت‌های ذهنی مثبت و نشاط‌انگیز و امیدوارکننده در زندگی، برای تسلیم نشدن در برابر عوامل منفی ساخته ذهن و احساس‌های یأس‌آور ناشی از دشواری ارتباط با انسان‌ها و رویارویی با طبیعت دانست(همپتون[2]، ۱۳۸۱). الدر و پول[3] (۱۳۸۸) بر این باورند که کیفیت تفکر، عامل اولیه و تعیین‌کننده در زندگی ما است. بنابراین باورها و تفکرات مثبت و منفی ما می‌تواند بر ارتباطات ما نیز مؤثر باشند. از دیدگاه ونترلا[4] (۱۳۸۷) باورهای بازدارنده و افکار منفی که طرز فکر را شکل می‌دهند، مانع شدیدی برای عملی کردن دانش‌ها و مهارت‌ها از جمله مهارت‌های ارتباطی می‌باشند. همین‌طور افکار و هیجان‌های منفی موجب محدود شدن اعمال انسان و افکار و هیجان‌های مثبت موجب گسترده‌تر شدن اعمال می‌شوند (Fredrickson, 1998, 2001).

مثبت‌اندیشی ممکن است با برخی متغیرها از جمله مهارت‌های ارتباطی در ارتباط باشد. پژوهش‌ها نشان داده است که عاطفه مثبت، شیوه رفتار و تداوم فعالیت را تسهیل می‌کند، همچنین تجربه هیجانات مثبت، افراد را برمی‌انگیزاند تا با محیط پیرامون خود درگیر شوند. در واقع بزرگترین مزیتی که احساسات مثبت به‌وجود می‌آورد، این است که توانایی ایجاد مهارت‌ها را افزایش می‌دهد (Fredrickson, 2003). برکو، ولوین و ولوین[5] (۱۳۷۸) معتقدند که نحوه نگرش افراد نسبت به جهان بر چگونگی تعبیر و تفسیر آنان از محرک‌های ارتباطی تأثیر می‌گذارد. نگرش مثبت یا مثبت‌اندیشی باعث می‌شود تا افراد مهارت‌های خود را، به‌ویژه در محیط کاری، بهتر بروز دهند و با محیط پیرامون خویش تعامل سازنده‌ای برقرار سازند (قویدل، گیلوری و نوشین فرد، ۱۳۹۱).

از سویی، برقراری ارتباط مؤثر نه‌تنها یکی از عناصر کلیدی زندگی فردی است، بلکه مهارت ارتباطی افراد، عنصری مهم در موفقیت سازمانی نیز به‌شمار می‌رود؛ چراکه «مهارت‌های ارتباطی» عبارت است از برقراری رابطه با دیگران به شکلی کارآمد و مناسب، برای دست یافتن به اهداف موردنظر (وود[6]،

1. Hargie, Saunders & Dickson
2. Hemptoon
3. Elder & Pool
4. Ventrella
5. Berko, Wolvin & Wolvin
6. Wood

۱۳۷۹). در این صورت موفقیت یک سازمان در گرو مهارت‌های ارتباطی تمام کارکنان آن سازمان است، زیرا مهارت‌های ارتباطی آنها با نگرش مشتریان و رضایت ایشان در ارتباط است، به این معنی که ارتباط مؤثر منجر به اشتیاق و مثبت‌نگری در مشتریان می‌شود و ارتباط غیرمؤثر در بازارهای تجاری منجر به بی‌تفاوتی و نگرش منفی می‌گردد و حالت خشونت را در مشتریان به‌وجود می‌آورد (Perci & Rossiter, 1980). همچنین، برخورداری از مهارت‌های ارتباطی در محیط کاری می‌تواند سبب افزایش کیفیت رابطه، رضایت مخاطب و جذب وی، و در نهایت عامل افزایش بهره‌وری در حرفه و سازمان افراد شود. چِلادورای و هَگِرتی[1] (۱۹۹۱)، نیز بر این نکته اشاره دارند که نبود مهارت‌های ارتباطی موجب افزایش هزینه‌ها می‌شود و در نهایت، اثربخشی سازمان را کاهش می‌دهد. بنابراین، یکی از نکات قابل توجه برای سازمان‌ها، و به‌ویژه کتابخانه‌های عمومی که با طیف وسیعی از مراجعان سروکار دارند، مهارت‌های ارتباطی کارکنانشان می‌باشد که می‌تواند نقشی مهم در موفقیت سازمان ایفا کند.

با استناد به قوانین رانگاناتان، رسالت اصلی کتابخانه، همانا خدمت به مردم است و یکی از عواملی که در پیشبرد این رسالت می‌تواند مفید باشد و کتابداران را در نیل به اهداف یاری کند، کیفیت رابطه آنها با مراجعه‌کنندگان است (اشرفی‌ریزی، امرایی، پاپی، بهرامی و سموعی، ۱۳۹۱). از آنجا که جامعه مخاطبان کتابخانه‌های عمومی ناهمگون است و کتابداران آنها با تنوع تعاملات روبرو هستند، داشتن مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی بسیار با اهمیت است. این در حالی است که بررسی‌ها، حکایت از ضعف کتابداران در برقراری ارتباط مؤثر با کاربران دارد که این امر می‌تواند بر عملکرد کتابداری آنان اثرگذار باشد و در نتیجه آنان با وجود داشتن دانش کافی، نتوانند کتابداران موفقی باشند. به طوری که در پژوهش کریمی، بنی‌اقبال، تفرشی و همایی (۱۳۹۱)، نیمی از شکایات استفاده‌کنندگان به علت ضعف در روابط بین کتابدار و استفاده‌کننده و در واقع به علت سوءتفاهم بین آنها بود.

بنابراین نظر به اهمیت مهارت‌های ارتباطی برای کتابداران کتابخانه‌های عمومی، شناسایی عوامل تأثیرگذار بر این مهارت‌ها از جمله مثبت‌اندیشی ضروری است. اکنون مسأله مورد بحث در پژوهش حاضر این است که مشخص نیست میزان مثبت‌اندیشی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد در چه حد است؟ آیا مهارت‌های مثبت اندیشی کتابداران بر مهارت‌های ارتباطی آنان مؤثر است؟ برای پاسخگویی به این پرسش-ها، این پژوهش طراحی شد.

1. Chelladurai & Haggerty

پیشینه پژوهش

بررسی پژوهش‌های مرتبط با متغیر مثبت‌اندیشی نشان داد که این متغیر در جوامع گوناگون بررسی شده است، به‌طور مثال در کارمندان (یوسف و لوتانز[1]،۲۰۰۷)؛ کارگران (فقیهی،۱۳۸۷)؛ کودکان (مایلز پَلیستر، حسن، رونی و کِین[2]،۲۰۱۴)؛ جوانان داوطلب کنکور (موسوی‌نسب و تقوی، ۱۳۸۵)؛ دانش‌آموزان (دستغیب، علیزاده و فرخی،۱۳۹۱؛ گوردیوا و اوسین[3]،۲۰۱۰)؛ و دانشجویان (وَنگ، چِن، لین و هانگ[4]،۲۰۱۶). اما در جامعه کتابداران پژوهش‌های کمی صورت گرفته است. به‌طور مثال، سیماراصل، فیاضی و قلی‌پور (۱۳۸۹) در پژوهشی پیمایشی با هدف بررسی پیامدهای عوامل روان‌شناختی مثبت و اجزای آن (خودکارآمدی، امیدواری، تاب‌آوری و خوش‌بینی) در سازمان، ۱۲۸ نفر از کتابداران عضو انجمن کتابداری ایران را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که سطح متغیر عوامل روان‌شناختی مثبت و مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده آن در کتابداران بالاتر از سطح متوسط بود. همچنین در رابطه با تأثیر اجزای تشکیل‌دهنده عوامل روان‌شناختی مثبت بر تعهد سازمانی و رضایت شغلی کتابداران، بیشترین تأثیر مربوط به متغیر خوش‌بینی بود. در پژوهشی پیمایشی دیگری، میزان مثبت‌اندیشی کتابداران کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های زیر پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در سطح شهر تهران بیش از ۵۰ درصد گزارش شد (قویدل و همکاران، ۱۳۹۱).

در ادامه به برخی از جدیدترین پژوهش‌های مرتبط با متغیر مهارت‌های ارتباطی که در بین کتابداران انجام شده است، اشاره می‌شود. گیرولیموز و کونزتا[5] (۲۰۰۸) با استفاده از ۲۰۰ آگهی استخدامی وب‌سایت‌های شناخته شده و معروف در انگلیس، کانادا، استرالیا و آمریکا به بررسی مهارت‌ها و صلاحیت‌های مورد نیاز کتابداران در محیط اطلاعاتی مدرن پرداختند. در نهایت ۳۸ نوع مهارت برای کتابداران در آگهی‌های مختلف شناسایی شد که در بیش از ۶۰ درصد آنها مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان عاملی اساسی و اجتناب‌ناپذیر برای کتابداران مدرن در نظر گرفته شده بود. ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان توسط امینی (۱۳۸۹) حاکی از آن بود که کتابداران از نظر میزان به‌کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی و غیرکلامی در سطح خوبی قرار داشتند. در پژوهش پیمایشی دیگری، مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان در حد متوسط بود و در حد مطلوب ارزیابی نشد (کریمی و همکاران، ۱۳۹۱).

بررسی میزان تأثیر ارتباطات بین فردی در ارائه خدمات مرجع در دو کتابخانه دانشگاهی نیجریه، توسط

1. Youssef & Luthans
2. Myles-Pallister, Hassan, Rooney & Kane
3. Gordeeva & Osin
4. Wang, Chen, Lin & Hong
5. Gerolimos & Konsta

اَکر و یودنسی[1] (۲۰۱۳) نشان داد که مهارت‌های ارتباطی ناکافی کتابداران مرجع ناشی از رفتار کلیشه‌ای و یکنواخت و موانع معنایی (تفاوت در زبان، تحصیلات و فرهنگ) بود. برخی از موانع ارتباط مؤثر بین فردی در خدمت مرجع شامل ناامیدی ناشی از شرایط کاری نامناسب، نبود اعتماد به نفس، حریم ارتباط، و آداب و رسوم بودند. نتایج پژوهش رهنما، فتاحی و دیانی (۱۳۹۴) نشان داد که کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه فردوسی مشهد از مهارت‌های غیرکلامی بهتری نسبت به مهارت‌های کلامی برخوردار بودند و به‌طور کلی وضعیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران در سطح خوبی بود. سیدحسینی، خسروی و جهرمی (۱۳۹۵) نیز میانگین مهارت‌های ارتباطی کتابداران دانشگاهی شهر بوشهر را بالاتر از سطح متوسط گزارش کردند.

همان‌طور که از پیشینه‌های ارائه شده استنباط می‌شود، در پژوهش‌های انجام شده با روش پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه به بررسی مثبت‌اندیشی و مهارت‌های ارتباطی به‌صورت مجزا پرداخته شده است. در پژوهش‌های ذکر شده به ضرورت و اهمیت مثبت‌اندیشی و مهارت‌های ارتباطی اشاره شده، و همچنین به‌طور خاص به این مطلب پرداخته شده که در میان ویژگی‌ها و مهارت‌های لازم برای کتابداران کتابخانه‌ها، مهارت‌های ارتباطی از اهمیت بیشتری برخوردار است. اما هیچ‌یک از پژوهش‌های انجام شده تأثیر مثبت‌اندیشی بر مهارت‌های ارتباطی را در قالب یک پژوهش پیمایشی توصیفی و با استفاده از دو پرسشنامه مجزا مورد ارزیابی قرار نداده‌اند. همچنین در هیچ‌یک از پژوهش‌ها، این موضوع در کتابخانه‌ها به‌طور عام، و در کتابخانه‌های عمومی به‌طور خاص مورد بررسی قرار نگرفته است، بنابراین پرداختن به این موضوع ضرورت می‌یابد. در پژوهش حاضر نیز با روش پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه تأثیر مثبت‌اندیشی بر مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر مشهد بررسی می‌شود که از این نظر پژوهشی نو محسوب می‌شود.

پرسش و فرضیه پژوهش

پژوهش حاضر درصدد پاسخگویی به پرسش و فرضیه زیر است:

- میزان مثبت‌اندیشی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد در چه حد است؟
- مثبت‌اندیشی بر مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد تأثیر دارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها پیمایشی است. جامعه آماری این

1. Akor & Udensi

پژوهش، شامل تمامی کتابداران شاغل در ۲۰ کتابخانه عمومی فعال در شهر مشهد (تحت سرپرستی نهاد کتابخانه‌های عمومی مشهد) بودند که در زمان اجرای پژوهش (تابستان ۱۳۹۶) با سمت شغلی «کتابدار»، در کتابخانه مشغول ارائه خدمات بودند (۷۰ نفر). در این پژوهش حجم نمونه بر اساس جدول حجم نمونه کرجسی و مورگان[1] (۱۹۷۰)، تعداد ۵۹ نفر به‌دست آمد که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده افراد نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه مثبت‌اندیشی اینگرام و ویس‌نیکی[2] (۱۹۸۸)، و پرسشنامه محقق‌ساخته مهارت‌های ارتباطی استفاده شد. پرسشنامه اینگرام و ویس‌نیکی شامل ۳۰ گویه در ۵ مؤلفه (تفکر مثبت روزانه، خودارزیابی مثبت، ارزیابی دیگران از خویش، انتظارات مثبت از آینده و خوداعتمادی) بود. پرسشنامه محقق‌-ساخته مهارت‌های ارتباطی با ۴۴ گویه، شامل دو دسته کلی مهارت‌های ارتباطی کلامی حاوی ۷ مؤلفه (به‌یاد آوردن، اجتناب از تشخیص قبل از موعد، انعکاس کلامی احساسات، بازگویی یا نقل محتوا، استفاده از مشوق‌-ها، ختم مقبول مذاکره، و اظهارنظر و پیشنهاد) و مهارت‌های ارتباطی غیرکلامی شامل ۷ مؤلفه تماس چشمی، اشارات و حرکات، حالت راحت جسمانی، حالت چهره و لحن صدا، گوش دادن، تنظیم عواطف و درک پیام بود. گویه‌های هر دو پرسشنامه در طیف ۲۰ نمره (۱= کمترین نمره و ۲۰= بالاترین نمره) طراحی شد.

روایی صوری و محتوایی پرسشنامه مثبت‌اندیشی اینگرام و ویس‌نیکی و همچنین پرسشنامه محقق‌-ساخته مهارت‌های ارتباطی که با استفاده از مرور متون داخلی و خارجی تهیه شده بود، توسط چند تن از استادان گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی و استادان گروه روانشناسی دانشگاه فردوسی مورد بررسی و تأیید قرار گرفت. در ضمن روایی پرسشنامه اینگرام و ویس‌نیکی در پژوهش اینگرام و ویس‌نیکی (۱۹۸۸)، بوئلن[3] (۲۰۰۷) و نیز قویدل و همکاران (۱۳۹۱) تأیید شده بود. پایایی پرسشنامه‌ها نیز به کمک آلفای کرونباخ ارزیابی شد، به طوری که ضریب آلفای کرونباخ برای هر دو پرسشنامه و مؤلفه‌های آن‌ها بیشتر از ۷۰ درصد محاسبه شد که نشان‌دهنده پایایی بالای هر دو پرسشنامه بود.

در این پژوهش برای پاسخ به پرسش پژوهش و آزمون فرضیه از نرم‌افزار اس‌پی‌اس‌اس[4] (نسخه ۲۲) استفاده شد. برای استفاده درست از آزمون‌های آماری و تعمیم نتایج، در ابتدا نرمال بودن داده‌ها با آزمون شاپیرو ویلک[5] بررسی شد. نتایج آزمون حاکی از آن بود که همه متغیرها و مؤلفه‌های آن‌ها دارای توزیع نرمال بودند، بنابراین در تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های پارامتریک استفاده شد.

1. Krejcie & Morgan
2. Ingram & Wisnicki
3. Boelen
4. SPSS
5. Shapiro-Wilk

یافته‌های پژوهش

میزان مثبت‌اندیشی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد

هدف از طراحی این پرسش، تعیین میزان مثبت‌اندیشی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد و مقایسه آن با سطح مطلوب مثبت‌اندیشی بود. به‌منظور نیل به این هدف، ابتدا میانگین مثبت‌اندیشی در نمونه مورد نظر محاسبه و در قدم بعدی، سطح مطلوب برای این متغیر تعیین و با میانگین به‌دست آمده مقایسه شد. با توجه به تعداد گویه‌های پرسشنامه مثبت‌اندیشی (۳۰ گویه) و ارزش‌گذاری گویه‌ها بر اساس طیف ۲۰ نمره، بالاترین نمره برای هر پرسشنامه مثبت‌اندیشی، ۶۰۰ و کمترین نمره، ۳۰ بود. در این پژوهش نمره بالاتر از ۸۰ درصد یعنی نمره ۱۶ به‌عنوان سطح «مطلوب» در نظر گرفته شد. بر این اساس، سطح مطلوب متغیر مثبت‌اندیشی (۴۸۰) بود که از حاصل‌ضرب نمره ۱۶ در تعداد گویه‌های پرسشنامه (۳۰) به‌دست آمد. میانگین مثبت‌اندیشی در نمونه محاسبه و نتایج آن در جدول ۱ ارائه گردیده است.

جدول ۱. میانگین نمرات مثبت‌اندیشی پاسخگویان

متغیر	میانگین	انحراف معیار
مثبت‌اندیشی	۴۳۶/۷۲۸	۴۷/۳۰۹

هرچند در جدول ۱ میانگین مثبت‌اندیشی نمونه کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد قابل مشاهده است، اما این مقدار بر اساس نمونه مورد بررسی به‌دست آمده است و تنها با استفاده از آن نمی‌توان وضعیت مثبت‌اندیشی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد را تعیین نمود. در واقع، بدون استفاده از آمار استنباطی تعمیم نتیجه نمونه به جامعه امکان‌پذیر نیست.

از این‌رو و با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌های این متغیر، از آزمون تی یک نمونه‌ای استفاده شد تا ضمن تعمیم میانگین مثبت‌اندیشی حاصل از نمونه به سطح جامعه، مقدار محاسبه شده با میانگین مطلوب نیز مقایسه شود. در واقع، آزمون تی یک نمونه‌ای علاوه بر مقایسه برابری یا نابرابری میانگین نمونه با میانگین جامعه، به هنگام مقایسه میانگین نمونه با عدد خاصی چون سطح مطلوب دارای کاربرد است (واگان[1]، ۱۳۸۴). جدول ۲ نتایج آزمون تی یک نمونه‌ای را برای مقایسه میزان مثبت‌اندیشی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد با سطح مطلوب نشان می‌دهد.

1. Vaughan

جدول ۲. نتایج آزمون تی یک نمونه‌ای برای مقایسه میانگین نمرات متغیر مثبت‌اندیشی با سطح مطلوب

متغیر	آماره t	درجه آزادی	سطح معنا-داری	اختلاف میانگین	فاصله اطمینان ۹۵ درصد		نتیجه آزمون
					حد پایین	حد بالا	
مثبت‌اندیشی	-۷/۰۲۵	۵۸	۰/۰۰۰	-۴۳/۲۷۱	-۵۵/۶۰۰	-۳۰/۹۴۲	معنادار

براساس یافته‌های جدول ۲، مقدار سطح معناداری آزمون تی یک نمونه‌ای در مورد مثبت‌اندیشی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد کمتر از ۰/۰۵ ارزیابی شد. در نتیجه، بین میانگین نمرات مثبت‌اندیشی با سطح مطلوب آزمون (میانگین ۴۸۰) تفاوت معنادار وجود داشت. این موضوع به‌همراه اختلاف میانگین منفی بدین معنی است که میانگین مثبت‌اندیشی در کتابداران کتابخانه‌های مورد بررسی، کمتر از حد مطلوب بود. به بیان دیگر، با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت مثبت‌اندیشی کتابداران شاغل در کتابخانه‌های عمومی مشهد پایین‌تر از سطح مطلوب بوده است.

همان‌طور که پیش از این اشاره شد، پرسشنامه استاندارد اینگرام و ویس‌نیکی با ۳۰ گویه، متغیر مثبت‌اندیشی را بر اساس پنج مؤلفه ارزیابی می‌کند. به‌منظور تحلیل دقیق‌تر، برخی آماره‌های توصیفی مؤلفه-های مثبت‌اندیشی در نمونه کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. میانگین نمرات مؤلفه‌های مثبت‌اندیشی پاسخگویان

مؤلفه	میانگین	انحراف معیار	میانگین مطلوب
تفکر مثبت روزانه	۱۴۵/۵۷۶	۱۶/۲۰۱	۱۶۰
خودارزیابی مثبت	۸۸/۲۷۱	۱۰/۹۰۵	۹۶
ارزیابی دیگران از خویش	۵۸/۸۱۳	۶/۲۳۸	۶۴
انتظارات مثبت از آینده	۳۰/۰۸۴	۳/۹۹۲	۳۲
خوداعتمادی	۱۱۳/۹۸۳	۱۵/۲۷۱	۱۲۸
کل	۴۳۶/۷۲۸	۴۷/۳۰۹	۴۸۰

مطابق یافته‌های جدول ۳، میانگین همه مؤلفه‌های متغیر مثبت‌اندیشی در نمونه پایین‌تر از سطح مطلوب ۸۰ درصد بود. زیرا میانگین مطلوب به‌صورت حاصل‌ضرب تعداد گویه‌های هر مؤلفه در نمره پاسخ مطلوب (۱۶) تعیین شد. همچنین از میان ۵ مؤلفه مذکور، تفکر مثبت روزانه بیشترین اختلاف، و انتظارات مثبت از آینده، کمترین اختلاف را با میانگین مطلوب داشتند.

با توجه به اینکه میانگین مشخص شده در جدول ۳ بر اساس نمونه مورد بررسی است، نمی‌تواند

معیار مناسبی برای تعیین وضعیت مؤلفه‌های مثبت‌اندیشی در جامعه کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد باشد. بنابراین به‌منظور تعمیم میانگین مثبت‌اندیشی حاصل از نمونه به سطح جامعه و همچنین مقایسه با میانگین مطلوب از آزمون تی یک نمونه‌ای استفاده شد که نتایج آن در جدول ۴ قابل مشاهده است.

جدول ۴. نتایج آزمون تی یک نمونه‌ای برای مقایسه میانگین مؤلفه‌های متغیر مثبت‌اندیشی با سطح مطلوب

مؤلفه‌ها	آماره t	درجه آزادی	سطح معنا-داری	اختلاف میانگین	میانگین مطلوب	حدود اطمینان ۹۵ درصد		نتیجه آزمون
						حد پایین	حد بالا	
تفکر مثبت روزانه	-۶/۸۳۸	۵۸	۰/۰۰۰	-۱۴/۴۲۳	۱۶۰	-۱۸/۶۴۵	-۱۰/۲۰۱	معنادار
خودارزیابی مثبت	-۵/۴۴۴	۵۸	۰/۰۰۰	-۷/۷۲۸	۹۶	-۱۰/۵۷۰	-۴/۸۸۶	معنادار
ارزیابی دیگران از خویش	-۶/۳۸۶	۵۸	۰/۰۰۰	-۵/۱۸۶	۶۴	-۶/۸۱۲	-۳/۵۶۰	معنادار
انتظارات مثبت از آینده	-۳/۶۸۵	۵۸	۰/۰۰۱	-۱/۹۱۵	۳۲	-۲/۹۵۵	-۰/۸۷۴	معنادار
خوداعتمادی	-۷/۰۵۰	۵۸	۰/۰۰۰	-۱۴/۰۱۶	۱۲۸	-۱۷/۹۹۶	-۱۰/۰۳۷	معنادار

بنابر یافته‌های جدول ۴، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت بین میانگین مؤلفه‌های مثبت‌اندیشی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی با حد مطلوب تفاوت معناداری وجود داشت و با توجه به اینکه اختلاف میانگین و نیز هر دو حد بالا و حد پایین فاصله اطمینان ۰/۹۵ آن‌ها عددی منفی بود، میانگین همه مؤلفه‌های مثبت‌اندیشی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد پایین‌تر از سطح مطلوب بود.

تأثیر مثبت‌اندیشی بر مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد

برای بررسی فرضیه از آزمون تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شد. از آنجا که مهارت‌های ارتباطی شامل مهارت‌های ارتباط کلامی و غیرکلامی است، نتایج آزمون و تحلیل داده‌ها به تفکیک مهارت‌های کلامی و غیرکلامی ارائه می‌شود. در جدول ۵ نتایج بررسی تأثیر مؤلفه‌های مثبت‌اندیشی بر مهارت‌های ارتباط کلامی نشان شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون تأثیر مؤلفه‌های مثبت اندیشی بر کل مهارت‌های ارتباط کلامی

مؤلفه‌های مثبت اندیشی	ارزش	آماره آزمون	درجه آزادی فرضیه	P-value
تفکر مثبت روزانه	۰/۳۲	۳/۲۵	۷	۰/۰۰۷
خودارزیابی مثبت	۰/۱۳	۱/۰۱	۷	۰/۴۳
ارزیابی دیگران از خویش	۰/۳۱	۳/۱۱	۷	۰/۰۰۹
انتظارات مثبت از آینده	۰/۱۵	۱/۲۴	۷	۰/۲۹
خوداعتمادی	۰/۱۰	۰/۸۱	۷	۰/۵۷
کل		۳۱/۱۶		۰/۰۰۰

همان‌طور که در جدول ۵ نشان داده شده است، با توجه به میزان آماره آزمون می‌توان نتیجه گرفت که مهارت تفکر مثبت روزانه و ارزیابی دیگران از خویش بیشترین تأثیر و خوداعتمادی کمترین تأثیر را بر مهارت‌های ارتباط کلامی داشته است. به‌منظور بررسی جزئی‌تر و دقیق‌تر، تأثیر تک‌تک مؤلفه‌های مثبت‌اندیشی بر تک‌تک مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباط کلامی بررسی شد که نتایج آن در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶. نتایج آزمون تأثیر مؤلفه‌های مثبت‌اندیشی بر مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباط کلامی

متغیر	به یادآوردن	اجتناب از تشخیص قبل از موعد	انعکاس کلامی احساسات	بازگویی یا نقل محتوا	استفاده از مشوق‌ها	ختم مقبول مذاکره	اظهارنظر و پیشنهاد	آماره‌های آزمون
تفکر مثبت روزانه	۰/۹۵	۱۳/۸۸	۱/۹۳	۰/۷۴	۱/۴۸	۰/۱۱	۱/۶۴	آماره آزمون (F)
	۰/۳۳	۰/۰۰	۰/۱۷	۰/۳۹	۰/۲۲	۰/۷۳	۰/۲۰	P-value
خودارزیابی مثبت	۰/۲۱	۰/۰۰	۰/۰۹	۰/۰۰۶	۲/۷۱	۰/۰۵	۲/۱۲	آماره آزمون (F)
	۰/۶۴	۰/۹۸	۰/۷۶	۰/۹۳	۰/۱۰	۰/۸۰	۰/۱۵	P-value
ارزیابی دیگران از خویش	۱/۸	۰/۳۶	۱/۵	۱۸/۳۰	۳/۱۰	۱/۳۹	۷/۱۴	آماره آزمون (F)
	۰/۱۸	۰/۵۴	۰/۲۲	۰/۰۰	۰/۰۸	۰/۲۴	۰/۰۱	P-value
انتظارات مثبت از آینده	۵/۴۷	۵/۴	۰/۵۴	۰/۳۶	۰/۰۱	۰/۰۰۹	۰/۶۰	آماره آزمون (F)
	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۴۶	۰/۵۴	۰/۹۱	۰/۹۲	۰/۴۳	P-value
خوداعتمادی	۱/۳۴	۱/۰۹	۰/۲۲	۰/۰۰	۰/۲۳	۰/۰۰	۱/۲۱	آماره آزمون (F)
	۰/۲۵	۰/۲۹	۰/۶۳	۰/۹۶	۰/۶۲	۰/۹۴	۰/۲۷	P-value

همان‌گونه که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، نتایج آزمون در سطح ۰/۰۵ نشان داد که مؤلفه تفکر مثبت روزانه فقط بر مؤلفه اجتناب از تشخیص قبل از موعد تأثیر داشت. مؤلفه ارزیابی دیگران از خویش بر

دو مؤلفه از مهارت‌های ارتباط کلامی (بازگویی یا نقل محتوا، و اظهارنظر و پیشنهاد) تأثیر داشت و مؤلفه انتظارات مثبت از آینده بر مؤلفه‌های به یادآوردن و اجتناب از تشخیص قبل از موعد اثرگذار بود. دو مؤلفه خودارزیابی مثبت و خوداعتمادی بر هیچ‌یک از مؤلفه‌های مهارت ارتباط کلامی تأثیرگذار نبود.

نتایج آزمون تحلیل رگرسیون چند متغیره برای بررسی تأثیر مهارت‌های مثبت‌اندیشی بر مهارت‌های ارتباط غیرکلامی کتابداران در جدول ۷ و ۸ نشان داده شده است.

جدول ۷. نتایج آزمون تأثیر مهارت‌های مثبت اندیشی بر کل مهارت‌های ارتباط غیرکلامی

متغیر	ارزش	آماره آزمون	درجه آزادی فرضیه	P value
تفکر مثبت روزانه	۰/۰۹	۰/۷۳	۷	۰/۶۴
خودارزیابی مثبت	۰/۲۵	۲/۳۲	۷	۰/۰۴
ارزیابی دیگران از خویش	۰/۴۷	۶/۱۷	۷	۰/۰۰
انتظارات مثبت از آینده	۰/۱۴	۱/۱۰	۷	۰/۳۷
خوداعتمادی	۰/۰۹	۰/۶۷	۷	۰/۶۹
کل		۷۶/۵۴		۰/۰۰

با توجه به میزان آماره آزمون در جدول ۷ می‌توان گفت که ارزیابی دیگران از خویش بیشترین تأثیر و خوداعتمادی کمترین تأثیر را بر مهارت‌های ارتباط غیرکلامی داشته است.

نتایج بررسی تأثیر تک‌تک مؤلفه‌های مثبت‌اندیشی بر تک‌تک مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباط غیرکلامی در جدول ۸ ارائه شده است.

جدول ۸. نتایج آزمون تأثیر مؤلفه‌های مثبت‌اندیشی بر مؤلفه‌های مهارت ارتباط غیرکلامی

ارتباط غیرکلامی / مثبت اندیشی	تماس چشمی	اشارات و حرکات	حالت راحت جسمانی	حالت چهره و لحن صدا	گوش دادن	تنظیم عواطف	درک پیام	آماره‌های آزمون
تفکر مثبت روزانه	۱/۵۱	۰/۰۱	۱/۷۷	۰/۲۷	۰/۲۲	۰/۶۱	۲/۱۳	آماره آزمون (F)
	۰/۲۲	۰/۹۱	۰/۱۸	۰/۶۰	۰/۶۳	۰/۴۳	۰/۱۵	P-value
خودارزیابی مثبت	۰/۵۷	۰/۰۱	۰/۹۶	۰/۳۰	۰/۹۹	۹/۱۷	۰/۱۶	آماره آزمون (F)
	۰/۴۵	۰/۹۰	۰/۳۲	۰/۵۸	۰/۳۲	۰/۰۰	۰/۶۹	P-value
ارزیابی دیگران از خویش	۰/۶۵	۲۱/۳۱	۴/۰۳	۵/۰۲	۲۰/۹۳	۲/۳۶	۲/۷۲	آماره آزمون (F)
	۰/۴۲	۰/۰۰	۰/۰۵	۰/۰۲	۰/۰۰	۰/۱۳	۰/۱۰	P-value

انتظارات مثبت از آینده	۰/۰۹	۱/۷۱	۰/۰۱	۰/۴۳	۴/۰۱	۱/۴۲	۰/۸۴	آماره آزمون (F)
	۰/۷۶	۰/۱۹	۰/۹۲	۰/۵۱	۰/۰۵	۰/۲۳	۰/۳۶	P-value
خوداعتمادی	۰/۰۱	۰/۳۵	۱/۶۷	۰/۰۲	۱/۵۹	۰/۰۰	۰/۴۱	آماره آزمون (F)
	۰/۹۱	۰/۵۵	۰/۲۰	۰/۸۷	۰/۲۱	۰/۹۳	۰/۵۲	P-value

یافته‌های جدول ۸ حاکی از آن است که مؤلفه خودارزیابی مثبت فقط بر مؤلفه تنظیم عواطف تأثیر داشت؛ مؤلفه ارزیابی دیگران از خویش بر اکثر مؤلفه‌های مهارت ارتباط غیرکلامی (اشارات و حرکات، حالت راحت جسمانی، حالت چهره و لحن صدا، و گوش دادن) اثرگذار بود. مؤلفه انتظارات مثبت از آینده نیز فقط بر مؤلفه گوش دادن تأثیرگذار بود. اما مؤلفه‌های تفکر مثبت روزانه و خوداعتمادی بر هیچ‌یک از مؤلفه‌های مهارت ارتباط غیرکلامی تأثیرگذار نبود.

نتیجه

پژوهش حاضر با هدف بررسی وضعیت مثبت اندیشی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد و تأثیر آن بر مهارت‌های ارتباطی آنان انجام شد. یافته‌ها نشان داد، میانگین نمره مثبت‌اندیشی جامعه مورد بررسی، پایین‌تر از سطح مطلوب بود. این نتیجه با نتیجه پژوهش سیماراصل و همکاران (۱۳۸۹) و قویدل و همکاران (۱۳۹۱) در یک راستا بود. نتیجه این پژوهش‌ها حاکی از آن بود که میزان مثبت‌اندیشی در بین کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مورد بررسی بیش از سطح متوسط و کمتر از حد مطلوب بود. همچنین در پژوهش قویدل و همکاران (۱۳۹۱) در میان مؤلفه‌های مثبت‌اندیشی، بیشترین امتیاز به مؤلفه «ارزیابی دیگران از خویش» و کمترین امتیاز به مؤلفه «خوداعتمادی» تعلق داشت. اما در پژوهش حاضر، از میان ۵ مؤلفه مذکور، «انتظارات مثبت از آینده» بیشترین میانگین و «تفکر مثبت روزانه» کمترین میانگین را به خود اختصاص داد. شاید علت این مغایرت در نتایج این دو پژوهش به دلیل جامعه متفاوت آنها باشد، به طوری که جامعه پژوهش قویدل، کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی بودند و طبیعی است که شرایط و فضای کاری در یک کتابخانه دانشگاهی و عمومی متفاوت است و این موضوع می‌تواند در نوع نگرش افراد تأثیرگذار باشد. با توجه به نتیجه به‌دست آمده به نظر می‌رسد انتظارات مثبت کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد از آینده نسبت به سایر مؤلفه‌های مثبت‌اندیشی در سطح بهتری قرار دارد و آن‌ها نسبت به آینده کاری خود دیدگاه مثبتی دارند، که این امر سبب می‌شود انگیزه بیشتری در انجام وظایف خویش داشته باشند. اما از نظر تفکر مثبت روزانه در مقایسه با سایر مؤلفه‌ها ضعیف‌تر هستند و نیاز به تقویت هر چه بیشتر آن دارند، چراکه تفکر مثبت روزانه در انجام وظایف و مسئولیت‌های فرد در محیط کاری اهمیت فراوانی دارد. هرچند در کل میانگین

همه مؤلفه‌های مثبت‌اندیشی کتابداران کتابخانه‌های عمومی مشهد پایین‌تر از سطح مطلوب بود.

نکته قابل توجه این است که به سبب نوع حرفه و رسالت کتابداران کتابخانه‌های عمومی، نیاز است تا وضعیت مطلوبی از نظر مثبت‌اندیشی داشته باشند، اما نتایج پژوهش تا حدودی خلاف این انتظار را نشان می‌دهد و این نکته قابل تأمل است. دلیل احتمالی این نتیجه می‌تواند مربوط به مشکلات موجود در جامعه و سازمان، بی‌انگیزگی کارکنان و مواردی از این دست باشد. بنابراین مدیران و مسئولان نهاد کتابخانه‌های عمومی باید به این مسأله توجهی ویژه داشته باشند و از طریق روش‌های مختلف (از جمله آموزش) به تقویت این مهارت در کتابداران اهتمام ورزند، زیرا روانشناسان در طی سال‌ها مطالعه و پژوهش در حوزه روانشناسی شناختی و روانشناسی مثبت‌گرا، به نحوه تغییر دادن بدبینی و منفی‌نگری دست یافته‌اند. روانشناسی شناختی در زمینه تغییر دادن عادت‌های فکری ناسازگارانه که بسیاری از افراد به هنگام شکست در دام آنها می‌افتند، به روش‌های مفیدی دست یافته است. بررسی‌ها نشان داده است که می‌توان مهارت‌های لازم برای برخوردار بودن از خوش‌بینی و مثبت‌نگری همراه با انعطاف‌پذیری و مبتنی بر واقعیت را به افراد آموزش داد و آنها را در برابر مسائل و مشکلات ایمن‌سازی روانی کرد (سلیگمن، ۱۳۸۶). طبق یافته‌های حیدری علی نظری (۱۳۸۷)، وکیلی (۱۳۸۷) و قویدل و همکاران (۱۳۹۱) با برگزاری دوره‌های آموزشی مثبت‌اندیشی، می‌توان سازگاری اجتماعی افراد را بهبود بخشید. دهقانی فیروزآبادی و آرین (۱۳۸۸) نیز، در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که جلسات آموزش خودگویی‌های مثبت می‌تواند با دخالت در اندیشه و تصحیح گفتار درونی در ایجاد باورهای منطقی و رهایی از افکار و بیانات مخرب مؤثر باشد.

آزمون فرضیه پژوهش مبنی بر تأثیر مهارت‌های مثبت‌اندیشی بر مهارت‌های ارتباطی تأیید شد و بررسی جزئی‌تر نیز نشان داد که مؤلفه تفکر مثبت روزانه و ارزیابی دیگران از خویش بیشترین تأثیر را بر مهارت‌های ارتباط کلامی داشت. همچنین، مؤلفه‌ای که بیشترین تأثیر را بر مهارت‌های ارتباط غیرکلامی داشت، مؤلفه ارزیابی دیگران از خویش بود. در مقابل، مؤلفه خوداعتمادی کمترین تأثیر را هم بر مهارت‌های ارتباط کلامی و هم بر غیرکلامی داشت.

در همین راستا در پژوهش کپرارا[1] و همکاران (۲۰۰۶) مشخص شد که مثبت‌اندیشی زمینه‌ای برای رضایت از زندگی، اعتماد به نفس و خوش‌بینی است و این باورهای خودکارآمد، احساسات مثبت و منفی و ارتباط بین فردی اشخاص را مدیریت می‌کند، که این نتیجه حاکی از تأثیر مثبت‌اندیشی بر ارتباط بین فردی است. به‌طور کلی، از تأیید فرضیه پژوهش می‌توان چنین نتیجه گرفت که برخورداری از مثبت‌اندیشی

1. Caprara

در تقویت مهارت‌های ارتباطی نقش بسزایی دارد. بنابراین، فراگیری یا تقویت توان مثبت‌اندیشی به‌صورت مستقیم در افزایش و بهبود مهارت‌های ارتباطی (هم کلامی و هم غیرکلامی) اثرگذار خواهد بود. به طوری که سلیگمن (۱۳۸۹) نیز معتقد است خوش‌مشرب بودن و داشتن حسن ظن در ارتباط‌های اجتماعی از ویژگی‌های افراد مثبت‌اندیش است. همچنین، هارجی (۱۹۹۷) معتقد است که ویژگی‌های شخصیتی یکی از عوامل مؤثر در ارتباطات بین فردی است، به همین دلیل می‌توان گفت مثبت‌اندیشی به‌عنوان یکی از ویژگی‌های شخصیتی در میزان مهارت‌های ارتباطی تأثیرگذار است و می‌تواند شرایط و زمینه مناسبی را در جهت ایجاد یک ارتباط سازنده و مؤثر فراهم کند. از سویی دیگر، در سازمان‌هایی مانند کتابخانه‌های عمومی که ارتباط و تعامل رو در روی بیشتری با مراجعه کنندگان دارند، بهترین روش برای جذب مشتریان، برقراری ارتباط مناسب و کارآمد می‌باشد. برقراری ارتباط مثبت و سازنده نیز باعث ارائه بهتر خدمات و در نتیجه افزایش رضایت و جذب مراجعین کتابخانه خواهد شد و بدین وسیله جایگاه اجتماعی کتابخانه در جامعه تثبیت و ارتقاء می‌یابد و به موفقیت کتابخانه‌ها به‌عنوان یک نهاد اجتماعی کاربر محور، کمک خواهد کرد.

بنابراین با توجه به اینکه یافته‌های پژوهش حکایت از نیاز به تقویت تفکر مثبت و مهارت‌های مثبت‌اندیشی کتابداران دارد، شایسته است راهکارها و پیشنهادهای عملی ذیل در کانون توجه برنامه‌ریزان و مدیران کتابخانه‌ها و متولیان تربیت نیروی انسانی حرفه‌ای در دانشگاه‌ها و مراکز آموزش عالی رشته علم اطلاعات و دانش‌شناسی و انجمن‌های علمی و حرفه‌ای این حوزه قرار گیرد:

- ایجاد فضا و جوی مثبت در محیط کتابخانه جهت ایجاد و تقویت روحیه مثبت‌اندیشی در کتابداران؛
- برگزاری کارگاه‌ها و دوره‌های آموزشی مثبت‌اندیشی (با تأکید ویژه بر مؤلفه‌های اثرگذارتر بر مهارت‌های ارتباطی) برای دانشجویان و کتابداران به‌صورت حضوری و مجازی زیر نظر گروه‌ها و انجمن‌های حرفه‌ای و اعطای امتیازات خاص برای قبولی هر دوره و تخصیص بودجه معین برای کلیه هزینه‌های این فعالیت‌ها؛
- غنی‌سازی و مناسب‌سازی برنامه‌های درسی دوره‌های کارشناسی و کارشناسی ارشد با محورهای توانمندسازی تفکر مثبت و مثبت اندیشی؛
- فراهم آوردن بسته مطالعاتی و خودتوانمندسازی در مثبت اندیشی با تأکید بر تمرین و خودآموزی؛
- فراهم آوردن و ارائه بسته‌های چند رسانه‌ای مثبت‌اندیشی از جمله کتاب‌های صوتی و کلیپ‌های مثبت اندیشی؛
- طراحی و تدوین پوسترهای محتوایی و هنری با محوریت مثبت اندیشی برای فضاسازی در محیط کتابخانه و محیط زندگی.

منابع

اشرفی‌ریزی، حسن، امرایی، مرتضی، پاپی، احمد، بهرامی، سوسن، سموعی، راحله (۱۳۹۱). مؤلفه‌های مهارت‌های ارتباطی و ارتباط آنها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در کتابداران دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*، ۲(۱)، ۹۲-۷۹. بازیابی شده در ۱۱ فروردین ۱۳۹۶ از: http://iss.srbiau.ac.ir/article_2292_28f76e3369d8ce29c9a825c101297c69.pdf

الدر، لینداف، پول، ریچارد (۱۳۸۸). *اندیشه بهتر، زندگی بهتر در ۲۵ گام*. ترجمه مصطفی مهران و افسانه هیرمن پور. اصفهان: افسانه هیرمن پور.

امینی، اکرم (۱۳۸۹). *ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.

برکو، روی ام، ولوین، آندرو دی، ولوین، دارلین آر (۱۳۷۸). *ارتباطات*. ترجمه محمد اعرابی و داود ایزدی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

حیدری علی نظری، رضا (۱۳۸۷). *اثربخشی آموزش مهارت‌های مثبت‌اندیشی بر شیوه گروهی بر سازگاری دانش-آموزان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.

دستغیب، مریم، علیزاده، حمید، فرخی، نورعلی (۱۳۹۱). تأثیر آموزش مهارت‌های مثبت‌اندیشی بر خلاقیت دانش-آموزان دختر سال اول دبیرستان، *مجله ابتکار و خلاقیت در علوم انسانی*، ۴، ۱- ۱۸. بازیابی شده در ۱۷ فروردین ۱۳۹۶ از: http://journal.bpj.ir/article_523724_ce17f78152141230941f36a9bbae2c7a.pdf

دهقانی فیروزآبادی، طیبه، آرین، سیده خدیجه (۱۳۸۸). بررسی میزان اثربخشی خودگویی‌های درونی مثبت بر افزایش باورهای خودکارآمدی عمومی زنان. *فصلنامه روانشناسی تربیتی*، ۵(۱۵)، ۱۲۵-۱۴۸. بازیابی شده در ۲۷ فروردین ۱۳۹۶ از: https://jep.atu.ac.ir/article_2228_c216ab3f23356204f8e741e9bf13f441.pdf

رهنما، ساناز، فتاحی، رحمت‌الله، دیانی، محمدحسین (۱۳۹۴). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی: مطالعه موردی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد. *فصلنامه پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۳۰(۳)، ۸۷۵ – ۸۹۸. بازیابی شده در ۱۵ خرداد ۱۳۹۶ از: http://ensani.ir/file/download/article/20160910115519-9543-218.pdf

سلیگمن، مارتین ای پی (۱۳۸۶). *خوشبینی آموخته شده*. ترجمه قربانعلی خدایی. تهران: نشر چنار.

سلیگمن، مارتین ای پی (۱۳۸۹). *شادمانی درونی: روانشناسی مثبت‌گرا در خدمت خشنودی پایدار*. ترجمه مصطفی تبریزی، رامین کریمی و علی نیلوفری. تهران: نشر دانژه.

سیدحسینی، شهره، خسروی، عبدالرسول، بصیریان جهرمی، رضا (۱۳۹۵). بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه: رویکرد مقایسه‌ای. *فصلنامه دانش‌شناسی (علوم کتابداری و اطلاع‌رسانی و فناوری اطلاعات)*، ۹(۳۳)، ۵۱-۶۱. بازیابی شده در ۲۷ فروردین ۱۳۹۶ از: http://qje.iau-

tnb.ac.ir/article_525975_26115a256ef93e66f4cdc5f0651e5fff.pdf

سیماراصل، نسترن، فیاضی، مرجان، قلی‌پور، آرین (۱۳۸۹). تبیین پیامدهای عوامل روان‌شناختی مثبت در سازمان. *فصلنامه انجمن علوم مدیریت ایران*، ۵(۱۷)، ۲۳- ۴۵. بازیابی شده در ۱۵ خرداد ۱۳۹۶ از http://journal.iams.ir/article_48_a4f8866ae16e78982499bc925b073dc1.pdf

فقیهی، سمانه (۱۳۸۷). *بررسی اثربخشی مهارت‌های مثبت‌اندیشی بر رضایت شغلی کارکنان کارخانه خودرو سبزوار*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.

قویدل، سمیه، گیلوری، عباس، نوشین فرد، فاطمه (۱۳۹۱). کتابداران و مهارت‌های مثبت‌اندیشی، مطالعه موردی کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های زیر پوشش وزارت علوم، تحقیقات و فناوری مستقر در شهر تهران. *پژوهش نامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*،۲(۲)، ۲۴۵-۲۶۲. بازیابی شده در ۲۵ تیر ۱۳۹۶ از http://ensani.ir/file/download/article/20140507153250-9910-49.pdf

کریمی، لعیا، بنی‌اقبال، ناهید، تفرشی، شکوه، همایی، رضا (۱۳۹۱). میزان و نحوه به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی اصفهان. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۹(۱)، ۴۲- ۵۴. بازیابی شده در ۱۵ اردیبهشت ۱۳۹۶ از http://ensani.ir/file/download/article/20121210080959-9567-103.pdf

موسوی‌نسب، سید محمدحسین، تقوی، سید محمدرضا (۱۳۸۵). خوش‌بینی-بدبینی و راهبردهای کنار آمدن: پیش‌بینی سازگاری روان‌شناختی در نوجوانان. *مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران*، ۱۲(۴)، ۳۸۰-۳۸۹. بازیابی شده در ۱۵ خرداد ۱۳۹۶ از: http://ijpcp.iums.ac.ir/article-1-127-fa.html

واگان، لیون (۱۳۸۴). *روش‌های آماری برای متخصصان کتابداری و اطلاع‌رسانی: رویکرد کاربردی و ساده برای درک، استفاده و تفسیر علم آمار*. ترجمه کیوان کوشا و محمدرضا قانع. تهران: چاپار.

وکیلی، محمد (۱۳۸۷). *بررسی اثربخشی آموزش مهارت‌های مثبت‌اندیشی بر افزایش میزان سازگاری دانش‌آموزان*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.

ونترلا، اسکات (۱۳۸۷). *قدرت جادویی تفکر مثبت (۱۰ دستورالعمل برای کسب بهترین نتیجه در کار و زندگی)*. ترجمه سمانه شادمان. تهران: مرندیز.

وود، جولیا تی (۱۳۷۹). *ارتباطات میان فردی*. ترجمه مهرداد فیروز بخت. تهران: انتشارات مهتاب.

هارجی، اون، ساندرز، ک، دیکسون، د (۱۳۸۴). *مهارت‌های اجتماعی در ارتباطات میان فردی*. ترجمه خشایار بیگی، تهران: رشد.

همیتون، الوود (۱۳۸۱). *نگرش مثبت*. ترجمه فهیمه نظری. تهران: مؤسسه ایز ایران.

Akor, P. U., & Udensi, J. N. (2013). Functions of interpersonal communication in rendering reference services in two University libraries in Nigeria. *Library Philosophy and Practice* (e-journal), Paper 896. Retrieved March 15, 2017 from http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/896

Boelen, P. A. (2007). Psychometric properties of the Dutch version of the automatic thought questionnaire -positive (ATQ - P). *Cognitive Behavior Therapy*, *36*(1), 23- 33.

https://doi.org/10.1080/16506070600874315

Caprara, G., Steca, P., Gerbino, M., Paciello, M., & Vecchio, G. M. (2006). Looking for adolescents' well-being: Self-efficacy beliefs as determinants of positive thinking and happiness. *Epidemiology and Psychiatric Sciences*, *15*(1), 30-43. https://doi.org/10.1017/S1121189X00002013

Chelladurai, P., & Haggerty, T. R. (1991). Measures of organizational effectiveness of Canadian national sport organization. *Canadian Journal of Sport Science*, *16*(2), 126-133. Retrieved March 11, 2016 from https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1647858/

Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions?. *Review of General Psychology*, *2*(3), 300-319. https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.300

Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *Journal of American Psychologist*, *56*(3), 218-226. https://doi.org/10.1037/0003-066X.56.3.218

Fredrickson, B. L. (2003). The value of positive emotions. *American Scientist*, *91*, 330 - 335. Retrieved June 25, 2017 from : https://www.americanscientist.org/sites/americanscientist.org/files/20058214332_306.pdf

Gerolimos, M., & Konsta, R. (2008). Librarians' skills and qualifications in a modern informational environment. *Library Management*, *29*(8-9), 691-69 .https://doi.org/10.1108/01435120810917305

Gordeeva, T. O., & Osin, E. N. (2010). Positive thinking as a factor of academic achievement in senior school students. *Voprosy Psikhologii*, *1*, 24-33. Retrieved April 20, 2017 from https://www.researchgate.net/publication/292237818

Hargie, O. W. (1997). *The handbook of communication skills.* London: New York: Routledge. Retrieved April 2, 2017 from http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/07294360.2016.1176999?scroll=top&needAccess=true

Ingram, R. E., & Wisnicki, K. S. (1988). Assessment of positive automatic cognition. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, *56*(6), 898-902. Retrieved April 22, 2017 from https://eric.ed.gov/?id=EJ388400

Kreicie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*, 607–610. https://doi.org/10.1177/001316447003000308

Myles-Pallister, J. D., Hassan, S., Rooney, R. M., & Kane, R. T. (2014). The efficacy of the enhanced Aussie optimism positive thinking skills program in improving social and emotional learning in middle childhood. *Frontiers in Psychology*, *5*, 909-928. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2014.00909

Perci, L., & Rossiter, J. R. (1980). *Advertising strategy: A communication theory approach*. New York: Praeger.

Wang, H. H., Chen, H. T., Lin, H. S., & Hong, Z. R. (2016). The effects of college students' positive thinking, learning motivation and self-regulation through a self-reflection intervention in Taiwan. *Higher Education Research & Development*, *36*(1), 201-216. https://doi.org/10.1080/07294360.2016.1176999

Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management, 33*(5), 774-800. Retrieved March 1, 2017 from : https://digitalcommons.unl.edu/managementfacpub/36